N° 56F0004MIF au catalogue — N° 015
ISSN : 1492-7934
ISBN : 978-0-662-07412-0

Document de travail

Série sur la connectivité

Se brancher sur les Canadiens et les Canadiennes : évaluation de l'utilisation de Gouvernement en direct

par C. Underhill et C. Ladds

Division des sciences, de l'innovation et de l'information électronique
7-A, Édifice R.H. Coats, Ottawa, K1A 0T6

Téléphone: 1-800-263-1136

Toutes les opinions émises par les auteures de ce document ne reflètent pas nécessairement celles de Statistique Canada.

Statistique Canada Statistics Canada

Canada

Comment obtenir d'autres renseignements

Toute demande de renseignements au sujet du présent produit ou au sujet de statistiques ou de services connexes doit être adressée à : Série sur la connectivité, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, K1A 0T6 (téléphone : 1 800 263-1136).

Pour obtenir des renseignements sur l'ensemble des données de Statistique Canada qui sont disponibles, veuillez composer l'un des numéros sans frais suivants. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel ou visiter notre site Web à www.statcan.ca.

Service national de renseignements	1 800 263-1136
Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants	1 800 363-7629
Renseignements concernant le Programme des services de dépôt	1 800 700-1033
Télécopieur pour le Programme des services de dépôt	1 800 889-9734
Renseignements par courriel	infostats@statcan.ca
Site Web	www.statcan.ca

Renseignements pour accéder au produit

Le produit nº 56F0004MIF au catalogue est disponible gratuitement sous format électronique. Pour obtenir un exemplaire, il suffit de visiter notre site Web à www.statcan.ca et de choisir la rubrique Nos produits et services.

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois, et ce, dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle qui doivent être observées par les employés lorsqu'ils offrent des services à la clientèle. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1 800 263-1136. Les normes de service sont aussi publiées dans le site www.statcan.ca sous À propos de Statistique Canada > Offrir des services aux Canadiens.

2008-00012/

Série sur la connectivité

Dans la série de publications sur la connectivité, on trouve des études analytiques ainsi que des rapports de recherche et des documents de travail liés au vaste domaine de la connectivité. Ce vaste domaine comprend les secteurs des télécommunications, de la radiodiffusion, des services informatiques et des fournisseurs d'accès Internet, de même que des activités qui touchent l'ensemble de l'économie comme Internet et le commerce électronique. Cette série de publications présente, sous une perspective statistique, les phénomènes particuliers qui sont la cause des grands changements en matière économique et sociale.

Tous les documents sont contrôlés par des pairs et par le Bureau et, au besoin, par des experts en la matière.

La série est produite par :
Division des sciences, de l'innovation et de l'information électronique

Directeur : Fred Gault

Pour de plus amples informations :
Division des sciences, de l'innovation et de l'information électronique
Édifice R.H. Coats, 7-A
Ottawa, Ontario, K1A 0T6
Téléphone : 1 800 263-1136

This publication is also available in English (Catalogue no. 56F0004MIE).

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population, les entreprises, les administrations canadiennes et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques précises et actuelles.

Se brancher sur les Canadiens et les Canadiennes : évaluation de l'utilisation de Gouvernement en direct

Par C. Underhill et C. Ladds

Éditrice : Heidi Ertl

Production : Lucienne Sabourin et Heather Berrea

Comité de revue : Philip Smith, Paul Johanis, Marcelle Dion, Louis Marc Ducharme, Fred Gault, Vicki Crompton, Philip Cross.

Novembre 2007

N° 56F0004MIF au catalogue, n° 15

ISBN : 978-0-662-07412-0

ISSN : 1492-7934

Périodicité : hors série

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Ministre de l'Industrie, 2007

Tous droits réservés. Le contenu de la présente publication électronique peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sans autre permission de Statistique Canada, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé destiné aux journaux et/ou à des fins non commerciales. Statistique Canada doit être cité comme suit : Source (ou « Adapté de », s'il y a lieu) : Statistique Canada, année de publication, nom du produit, numéro au catalogue, volume et numéro, période de référence et page(s). Autrement, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, ou de l'emmagasiner dans un système d'extraction, ou de le transmettre sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, reproduction électronique, mécanique, photographique, pour quelque fin que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable des Services d'octroi de licences, Division des services à la clientèle, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6.

Résumé

L'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI) de 2005 comportait un module de questions sur l'étendue et les motifs d'utilisation d'Internet par les Canadiens pour se brancher avec tous les ordres de gouvernement, qu'il s'agisse du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux ou des administrations municipales. Le présent document se penche sur la tendance d'utilisation des renseignements et des services gouvernementaux en direct chez les adultes canadiens. Cette recherche établit le profil des utilisateurs de Gouvernement en direct afin de le comparer à celui d'autres utilisateurs d'Internet et de non-utilisateurs en se fondant sur diverses caractéristiques sociodémographiques et caractéristiques d'utilisation d'Internet. Les préoccupations entourant la sécurité et la protection des renseignements personnels dans Internet ont été examinées à titre d'éventuels obstacles à l'utilisation des services gouvernementaux en direct. Enfin, un modèle de régression logistique multivariée permet de démêler les divers facteurs qui influent sur l'utilisation d'Internet pour communiquer avec le gouvernement en direct.

Se brancher sur les Canadiens et les Canadiennes : évaluation de l'utilisation de Gouvernement en direct

par C. Underhill et C. Ladds

Cathy Underhill travaille à la Division des sciences, de l'innovation et de l'information électronique, Statistique Canada. Cathy Ladds est membre du Groupe de travail chargé de l'analyse et de la recherche au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

1. Contexte

Lancé commercialement il y a un peu plus de dix ans, Internet a sensiblement changé la manière dont de nombreux Canadiens exécutent leurs activités quotidiennes, qu'il s'agisse de se renseigner sur la météo, l'actualité et les nouvelles sportives, ou de faire des opérations bancaires ou de payer des factures. De nos jours, les Canadiens mènent une foule d'activités en direct, dont des recherches sur des sujets aussi variés que la généalogie et les services de soins de santé. De plus, Internet est devenu un mode important dont se servent les Canadiens pour se brancher à leur gouvernement. À titre d'exemple, plus de deux millions de ménages ont répondu au Recensement de 2006 en se servant d'Internet, ce qui représente près de 20 % de la réponse initiale (Statistique Canada, 2007). En outre, plus de 50 % des déclarants canadiens ont produit leur déclaration de revenus fédérale de 2005 en se servant d'Internet, soit directement, soit indirectement par l'entremise d'un service de préparation de déclarations de revenus (Agence du revenu du Canada, 2006).

Jusqu'ici, nous en savons très peu sur les caractéristiques des utilisateurs de Gouvernement en direct au Canada; toutefois, certains travaux de recherche menés aux ÉtatsUnis fournissent un point de départ. Selon Thomas et Streib (2003), en règle générale, les prises de contact avec les gouvernements amorcées par les citoyens au moyen d'Internet sont motivées par des besoins particuliers et exécutées par des personnes de statut socioéconomique supérieur. En revanche, Chen et Dimitrova (2006) ont constaté que les caractéristiques démographiques n'ont qu'une incidence restreinte sur la participation des citoyens aux activités civiles en direct, tandis que d'autres facteurs comme la perception d'un avantage personnel et d'une participation politique ont davantage incité les citoyens à communiquer avec le gouvernement en direct[1].

En s'appuyant sur les données de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet de 2005 (ECUI), les auteurs de la présente étude se penchent sur les tendances d'utilisation d'Internet pour avoir accès à des renseignements et à des services gouvernementaux en direct. Ils décrivent d'abord l'initiative canadienne Gouvernement en direct (GED), puis passent en revue brièvement certaines des recherches déjà menées dans ce domaine. Ils créent ensuite une typologie des utilisateurs d'Internet pour déterminer comment ceux qui ont accès aux renseignements et services gouvernementaux en direct se démarquent de ceux qui n'y ont pas accès sur le plan du comportement d'utilisation d'Internet en général, par exemple, sur le plan du cybercommerce, du nombre d'activités, de la durée de la communication en direct, de la fréquence d'utilisation et de l'intensité d'utilisation. Les raisons qui expliquent pourquoi les adultes canadiens ne se servent pas d'Internet pour obtenir de l'information gouvernementale ainsi que les au sujet de la sécurité et de la protection des renseignements personnels sur Internet sont également abordées. Enfin, un modèle de régression logistique multivariée permet de démêler les divers facteurs qui influent sur l'utilisation d'Internet pour communiquer avec le gouvernement en direct.

1.1 L'initiative Gouvernement en direct (GED)

L'initiative canadienne Gouvernement en direct (GED) a été lancée en 1999 et a pris fin officiellement en 2006. Elle faisait partie intégrante de la stratégie de prestation des services du gouvernement du Canada visant à organiser les services et l'information en fonction des besoins et des attentes des Canadiens, des entreprises et des clients internationaux. Par suite de l'initiative GED, plus de 130 des services les plus couramment utilisés sont accessibles en direct depuis 2005. Selon le rapport de 2006 sur Gouvernement en direct[2], le nombre d'interactions avec le gouvernement du Canada est passé d'environ 470 millions en 2001 à près de 1,1 milliard en 2005, les transactions en direct représentant 30 % de toutes les transactions. De plus, 71 % des utilisateurs d'Internet avaient consulté un site Web du gouvernement du Canada au cours des 12 mois précédents.

Au moyen de GED, une approche « pangouvernementale » a été adoptée pour assurer l'accès à la gamme complète de services gouvernementaux, sans égard au mode utilisé (téléphone, en personne, courrier ou Internet) ni au ministère, à l'organisme ou à l'ordre de gouvernement chargé de fournir le service. Service Canada[3], le réseau de prestation des services à guichet unique du gouvernement du Canada, fournit, de

1. L'étude menée par Chen et Dimitrova (2006) comporte une limite importante, à savoir, un petit échantillon se limitant aux utilisateurs d'Internet qui ont participé à un sondage en direct, ce qui ajoute un biais éventuel étant donné que les nonrépondants peuvent s'être considérablement démarqués des répondants.
2. Voir http://www.gol-ged.gc.ca/rpt/2006/rpt/rpt00_1.asp
3. Voir http://www.servicecanada.gc.ca

concert avec d'autres ministères et ordres de gouvernement, différents modes d'accès à un vaste éventail de programmes et de services.

Le Canada a été reconnu mondialement à titre de chef de file du cybergouvernement, comme en font foi les cotes toujours élevées obtenues dans divers sondages et études comparatives internationaux. Par exemple, le Canada s'est toujours classé parmi les dix premiers et souvent parmi les cinq premiers pays dans les évaluations du cybergouvernement (Gouvernement du Canada, 2006). Maintenant que l'initiative GED est achevée et que de nombreux services gouvernementaux sont offerts aux Canadiens en direct, il est utile d'analyser GED en cherchant les réponses aux questions suivantes : Qui est l'utilisateur type de Gouvernement en direct? Quels genres d'activités mène-t-il? À quelles fins a-t-il accès à l'information gouvernementale? À quelle fréquence a-t-il accès aux services gouvernementaux en direct? Où demeure-t-il? Et, en ce qui concerne ceux qui sont branchés mais qui n'accèdent pas aux services gouvernementaux, pourquoi ne le font-ils pas? Les réponses à ces questions apporteront des éclaircissements sur l'évolution éventuelle de la prestation des services gouvernementaux à l'avenir.

1.2 La fracture numérique, l'auto-efficacité et l'utilisation d'Internet

On entend généralement par « fracture numérique » l'écart entre les « nantis » et les « démunis » de technologies de l'information et des communications (TIC), notamment Internet. Des corrélats vraisemblables de cette fracture, comme la scolarité, le sexe, le revenu et l'emplacement, ont fait l'objet de nombreuses études (Sciadas, 2002; OCDE, 2001; Fong, Wellman, Kew et Wilkes, 2001). Étant donné l'utilisation maintenant plus généralisée d'Internet au Canada, les chercheurs délaissent les facteurs qui influent sur la fracture pour s'intéresser à ceux qui influent sur l'intensité et le type d'utilisation chez les personnes qui sont déjà branchées. Hargittai (2003) et d'autres (Lenhart et coll., 2003; Montagnier et Vickery, 2007) ont suggéré l'existence d'une fracture numérique de « deuxième niveau » entre ceux qui sont déjà branchés et qui utilisent Internet. Parmi les facteurs invoqués, d'après Hargittai (2003, p. 2) le niveau de compétence individuel — la capacité de trouver de l'information sur le Web avec efficacité et efficience — pourrait bien être un facteur important permettant de distinguer les personnes des deux côtés de cette deuxième fracture.

Note aux lecteurs

Cette étude s'appuie sur les données de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI) de 2005 réalisée par Statistique Canada comme supplément à l'Enquête sur la population active (EPA). Les résidents des territoires, les pensionnaires des établissements, les personnes vivant dans les réserves indiennes et les membres à temps plein des Forces armées canadiennes étaient exclus de l'EPA. Menée auprès de plus de 30 000 Canadiens de 18 ans et plus, l'enquête contenait des questions sur l'utilisation d'Internet, y compris le magasinage électronique effectué au cours des 12 derniers mois. L'ECUI comprend un ensemble d'indicateurs de base des technologies de l'information et des communications (TIC) ainsi que des questions précises qui permettent de commencer à évaluer l'incidence de l'utilisation d'Internet sur la société canadienne et tiennent compte d'intérêts stratégiques particuliers. Par exemple, les répondants ont été interrogés sur l'étendue et l'objet de leur utilisation d'Internet pour se brancher à leurs gouvernements, au niveau fédéral, provincial et municipal.

Pour des renseignements sur l'utilisation de gouvernement en direct par les entreprises, veuillez consulter l'article 'Les entreprises canadiennes branchées au gouvernement en direct' dans http://www.statcan.ca/francais/freepub/88-003-XIF/88-003-XIF2006003.pdf (N° 88-003-XIF au catalogue, vol. 8 n° 3).

Un **utilisateur d'Internet** est une personne qui a utilisé Internet à partir de n'importe quel endroit au cours des 12 mois qui ont précédé l'enquête, à des fins personnelles non commerciales. Un **utilisateur à domicile** est une personne qui a déclaré utiliser Internet à partir de son domicile, pour les mêmes raisons.

Pour plus de renseignements sur les questions de l'ECUI, les définitions et les méthodes, veuillez consulter : http://www.statcan.ca/francais/sdds/4432_f.htm.

Aux fins de la présente étude, gouvernement en direct s'entend des catégories générales d'activités liées à l'obtention d'information et à la communication avec les administrations publiques canadiennes (voir le graphique 2). En réalité, Gouvernement en direct comprend 130 des services à caractère informationnel ou transactionnel les plus couramment utilisés par les Canadiens. On trouvera de plus amples renseignements sur ces services à l'adresse : http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt00_f.asp.

Dans une même veine, l'auto-efficacité sur Internet — c'est-à-dire la croyance en sa capacité d'exécuter certaines fonctions en direct, comme trouver de l'information ou régler des problèmes, ou le fait de se juger capable de le faire — a été proposée par Eastin et LaRose (2000) à titre de caractéristique essentielle à laquelle doivent aspirer les utilisateurs novices. Par exemple, il faut, pour utiliser Internet, posséder un ensemble bien précis d'habiletés, comme établir et maintenir une connexion, ainsi qu'apprendre à naviguer dans les sites et à chercher de l'information pertinente sur le Web. L'auto-efficacité d'une personne détermine dans une large mesure si elle pourra ou non acquérir ces habiletés, autrement dit, si elle estime qu'elle est ou non en mesure d'avoir les comportements qui sont exigés pour utiliser efficacement Internet (Eastin et LaRose, 2000).

On a constaté que l'un des facteurs se rapportant de très près à l'auto-efficacité sur Internet est l'expérience antérieure relative à Internet, laquelle est également liée au temps consacré à utiliser Internet. Eastin et LaRose (2000) ont suggéré qu'une personne pourrait devoir posséder jusqu'à deux ans d'expérience pour atteindre un niveau idéal d'auto-efficacité sur Internet. En soi, l'accès à un ordinateur branché sur Internet pourrait ne pas suffire à assurer l'utilisation, puisque des obstacles psychologiques peuvent continuer d'empêcher l'interaction fructueuse avec Internet dans le cas de certaines personnes (Eastin et LaRose, 2000). D'autres ont soutenu par ailleurs que le simple fait d'avoir accès à un appareil branché à Internet n'entraîne pas une utilisation périodique et efficace d'Internet (Chen et Wellman, 2004).

En se fondant sur ces constatations, les auteures de la présente étude se penchent sur la question de savoir si des facteurs semblables ont une incidence, par exemple, si le fait d'avoir atteint un certain niveau de « confort avec Internet » est étroitement lié à l'utilisation des services gouvernementaux en direct. Aux fins de la présente étude, le nombre d'activités en direct constitue une approximation de ce niveau de confort, puisqu'il est probable que les personnes qui mènent plus d'activités en direct ont atteint ou dépassé ce « seuil de confort » et qu'elles pourraient à leur tour avoir davantage tendance à adopter d'autres comportements en direct exigeant un certain niveau de confort avec Internet. Nous avançons également l'hypothèse que les utilisateurs de GED constituent un groupe d'utilisateurs d'Internet relativement homogènes et avertis, qui ont atteint ce niveau de confort avec Internet ou, pour reprendre les concepts de Eastin et LaRose (2000), ont atteint un certain niveau d'auto-efficacité qui les mène par la suite à utiliser Internet pour une gamme encore plus vaste d'activités.

Même si l'ECUI ne vise pas à enquêter sur les attitudes et les motivations qui poussent à utiliser ou à ne pas utiliser Internet, elle suit l'utilisation antérieure d'Internet de même que la fréquence et l'intensité d'utilisation. Par exemple, on a demandé aux répondants s'ils avaient déjà utilisé Internet, puis on a demandé à ceux qui ont répondu « oui » d'indiquer depuis combien d'années ils s'en servaient. En outre, les personnes qui avaient utilisé Internet au cours des douze mois précédents devaient indiquer combien de fois dans un mois type elles s'en étaient servies et combien d'heures dans une semaine type elles consacraient à des activités en direct. Les réponses à ces questions sont examinées dans la présente étude pour déterminer dans quelle mesure les utilisateurs de GED diffèrent des autres utilisateurs d'Internet.

2. Utilisation d'Internet au Canada

Environ 90 % des Canadiens qui ont déclaré avoir utilisé Internet en 2005 l'ont fait à domicile. Ces utilisateurs à domicile ont répondu à une série de questions concernant les buts précis de leur utilisation d'Internet au cours des 12 mois précédents. Les activités suivantes sont au nombre de celles que ces utilisateurs à domicile ont le plus souvent exécutées sur Internet : envoi de courriels (91 %), navigation générale (84 %), recherche de renseignements sur la météo ou les conditions de la route (67 %), réservations de voyage (63 %) et consultation de l'actualité ou des nouvelles sportives (62 %). En 2005, un peu plus de la moitié (52 %) des utilisateurs à domicile ont utilisé Internet à un moment donné pour chercher de l'information de nature gouvernementale et près du quart (23 %) ont communiqué avec les gouvernements au moyen d'Internet.

Pour permettre d'examiner l'utilisation de GED, les Canadiens ont été répartis en trois groupes selon leur utilisation d'Internet en général et de Gouvernement en direct en particulier, soit « utilisateurs de GED », représentant environ 8,2 millions de Canadiens de 18 ans et plus ou environ le tiers des adultes canadiens (33 %) et plus de la moitié (55 %) des utilisateurs d'Internet, « autres utilisateurs » ou « non-utilisateurs de GED », représentant 27 % des adultes canadiens et 45 % des utilisateurs d'Internet, et « non-utilisateurs d'Internet », représentant 32 % de tous les adultes canadiens[4] (voir l'encadré 1).

4. Sauf indication contraire, les estimations permettant de comparer les différents groupes d'utilisateurs d'Internet dans la présente étude sont statistiquement significatives au niveau de confiance de 95 % ($p<0,05$).

Encadré 1 : Trois groupes d'utilisateurs d'Internet

Utilisateurs de GED : ceux qui ont indiqué avoir utilisé Internet à domicile pour chercher de l'information gouvernementale ou pour communiquer avec le gouvernement au cours des 12 mois précédant l'enquête.

Autres utilisateurs (non-utilisateurs de GED) : ceux qui ont déclaré utiliser Internet à domicile mais ne pas s'en être servis pour chercher de l'information gouvernementale ou pour communiquer avec le gouvernement au cours des 12 mois précédant l'enquête.

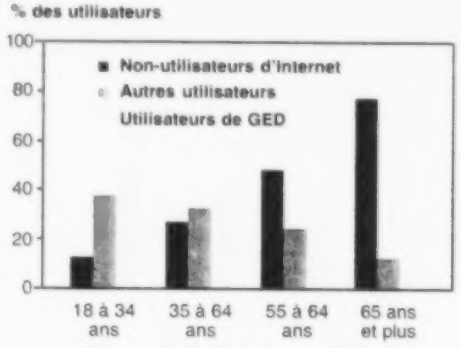
Non-utilisateurs d'Internet : ceux qui n'ont jamais utilisé Internet ou qui l'ont déjà utilisé mais pas au cours des 12 mois précédant l'enquête.

Environ 7 % de la population cible, soit un groupe résiduel composé d'environ 1,8 million d'adultes canadiens, ont déclaré avoir utilisé Internet durant 2005 pour des raisons personnelles et non commerciales, mais pas à domicile. Ces utilisateurs autres qu'à domicile ont été exclus des analyses. Les questions filtres (SU_Q03 et SU_Q04) établissant la distinction entre les « utilisateurs de GED » et les « non-utilisateurs de GED » ont été posées aux seuls répondants qui ont utilisé Internet à domicile. C'est pourquoi un nombre insuffisant de renseignements ont été recueillis pour permettre de classer ces répondants dans l'un des trois groupes. Ce groupe démographique, comparé aux autres de la typologie, était composé de répondants un peu plus jeunes et comportait proportionnellement plus de femmes. Ces répondants étaient plus susceptibles de toucher un revenu plus élevé et d'être plus instruits que les nonutilisateurs d'Internet, mais moins que les utilisateurs à domicile, peut-être, en partie, en raison de leur jeune âge. Les Canadiens qui ont utilisé Internet ailleurs qu'à domicile en 2005 étaient, en moyenne, âgés de 37 ans, 46 % étaient des hommes, 18 % avaient une formation universitaire et 21 % provenaient de ménages dont le revenu était supérieur à 80 000 $. En outre, plus du quart (26 %) de ces utilisateurs autres qu'à domicile habitaient dans de petites villes ou des régions rurales comparativement à 20 % des utilisateurs à domicile.

2.1 Variation de l'utilisation de GED en fonction de caractéristiques socioéconomiques et démographiques

Comme dans le cas de l'utilisation d'Internet en général, le fait d'utiliser Internet pour chercher de l'information gouvernementale ou pour communiquer avec le gouvernement est lié à une variété de caractéristiques socioéconomiques et démographiques. Bien que l'âge moyen des utilisateurs de GED ne diffère pas de celui des autres utilisateurs, on constate des différences d'âge importantes entre les utilisateurs de GED et les non-utilisateurs d'Internet. Par exemple, parmi les répondants de 18 à 34 ans, près de la moitié étaient des utilisateurs de GED et plus du tiers (38 %) étaient d'autres utilisateurs, comparativement à 13 % seulement pour les non-utilisateurs d'Internet (graphique 1). Les non-utilisateurs d'Internet comprenaient en outre plus de trois quarts (77 %) de ceux de 65 ans et plus, tandis que les utilisateurs de GED et les autres utilisateurs comptaient pour une proportion beaucoup plus petite de ce groupe d'âge (soit 10 % et 13 %, respectivement). En outre, de ceux de 55 à 64 ans, près de la moitié (48 %) étaient des non-utilisateurs d'Internet tandis qu'un peu plus du quart (27 %) étaient des utilisateurs de GED et 24 %, d'autres utilisateurs.

Graphique 1
Type d'utilisateur selon le groupe d'âge, 2005



Nota : Seules les estimations entre les utilisateurs GED et autres utilisateurs dans le groupe d'âge '55 à 64 ans' ne sont pas significativement différentes.

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet, 2005.

D'autres variations socioéconomiques sont présentées au tableau 1. Un nombre proportionnellement plus élevé d'hommes que de femmes étaient des utilisateurs de GED en 2005. De plus, comparativement aux autres utilisateurs et aux non-utilisateurs d'Internet, les utilisateurs de GED avaient tendance à toucher un revenu personnel plus élevé et à avoir un niveau plus élevé de scolarité. Proportionnellement plus d'utilisateurs de GED (82 %) vivaient dans des centres urbains plutôt que dans des régions rurales comparativement aux autres utilisateurs (79 %) et aux non-utilisateurs d'Internet (69 %). Toutefois, comme nous en discuterons dans une section subséquente, lorsque l'on tient compte de l'effet d'autres facteurs dans un modèle de régression logistique multivariée, les écarts relatifs aux centres urbains et aux régions rurales entre les utilisateurs de GED et les autres utilisateurs disparaissent. Ce résultat important donne à penser que les utilisateurs d'Internet en milieu rural étaient tout aussi susceptibles de communiquer avec le gouvernement en direct que les utilisateurs d'Internet en milieu urbain.

Tableau 1
Type d'utilisateur selon certains caractéristiques socioéconomiques et démographiques, 2005

Certaines caractéristiques	GED	Autre	Non-Internet
Âge moyen	40	41	58
		% des utilisateurs	
Hommes	53	45	49
Marié/en union libre	66	64	63
Diplôme universitaire	35	21	7
Employé	76	74	43
Enfants de moins de 18 ans dans le ménage	43	42	21
Région urbaine	82	79	69
Revenu personnel > 46 000 $	36	27	13
Revenu du ménage > 80 000 $	44	36	13

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet, 2005

2.2 Variations de l'utilisation de GED selon les caractéristiques d'utilisation d'Internet

Les utilisateurs de GED diffèrentils des autres utilisateurs en ce qui a trait à leurs caractéristiques d'utilisation d'Internet? L'examen de l'utilisation d'Internet sur le plan de l'étendue et de la profondeur révèle des différences marquées des tendances entre les utilisateurs de GED et les autres utilisateurs. Les utilisateurs de GED passaient plus de temps sur Internet, y avaient accès plus souvent et y exécutaient un plus grand nombre d'activités que les autres utilisateurs (tableau 2). En outre, les utilisateurs de GED semblent être des utilisateurs plus expérimentés et avoir utilisé Internet depuis plus longtemps. À titre d'exemple, une plus forte proportion des utilisateurs de GED (75 %) que des autres utilisateurs (54 %) a déclaré utiliser Internet tous les jours. Une proportion plus grande des utilisateurs de GED (55 %) que des autres utili-sateurs (36 %) ont déclaré également passer plus de cinq heures par semaine sur Internet. En outre, un peu plus d'utilisateurs de GED (84 %) que d'autres utilisateurs (78 %) ont déclaré avoir eu accès à Internet en 2005 à domicile par connexion à haute vitesse.

Pour ce qui est du nombre d'activités exécutées sur Internet par les utilisateurs de GED, près des deux tiers ont déclaré avoir exécuté dix activités ou plus comparativement à un peu plus du quart des autres utilisateurs. Le nombre moyen d'activités varie également selon le type d'utilisateur (tableau 2).

Tableau 2
Type d'utilisateur d'Internet selon certaines caractéristiques d'utilisation d'Internet, 2005

Certaines caractéristiques	GED	Autre
Nombre moyen d'activités en ligne	10	7
	% des utilisateurs	
Durée d'utilisation d'Internet (en ligne 5 ans ou plus)	76	55
Fréquence d'utilisation d'Internet (quotidiennement)	75	54
Intensité d'utilisation d'Internet (5 heures ou plus par semaine)	55	36
Connexion (câble, satellite, connexion à haute vitesse)	84	78
Étendue de l'utilisation d'Internet (10 activités ou plus)	60	27
Opérations bancaires électroniques	69	45

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet, 2005

En outre, les données fournissent des renseignements plus détaillés sur l'expérience en ligne des utilisateurs de GED. Par exemple, les utilisateurs de GED avaient davantage tendance à acheter des biens et services sur Internet que les autres utilisateurs (54 % contre 31 %) et, chez les répondants qui ont acheté des biens et services sur Internet, les utilisateurs de GED avaient davantage tendance à payer par carte de crédit (41 % par rapport à 23 % des autres utilisateurs). Une tendance semblable se constate dans le cas du lèche-vitrine[5] sur Internet : plus des deux tiers (69 %) des utilisateurs de GED ont déclaré avoir utilisé Internet pour magasiner des biens et services comparativement à moins de la moitié (44 % des autres utilisateurs.

Même si la plupart des hommes et des femmes semblent être branchés également en ce qui concerne l'accès à Internet, on constate des divergences sur le plan de la fréquence et de l'intensité d'utilisation (Statistique Canada, 2006). Chez les utilisateurs de GED et chez les autres utilisateurs, une plus forte proportion d'hommes que de femmes ont déclaré avoir utilisé Internet au moins une fois par jour (tableau 3). De même, un nombre proportionnellement plus élevé d'hommes que de femmes ont déclaré avoir utilisé Internet pendant cinq heures ou plus au cours d'une semaine type, chez l'un et l'autre groupe d'utilisateurs. D'autres recherches confirment ces différences entre les sexes, montrant que les hommes ont tendance à utiliser Internet plus souvent et que, pendant qu'ils le font, ils ont tendance à y passer plus de temps, en moyenne, que les femmes (Fallows, 2005). Une fois en ligne, toutefois, il n'existe pas de grande différence entre les hommes et les femmes pour ce qui est du nombre moyen d'activités exécutées, chez les utilisateurs de GED (12 contre 11, respectivement), ou chez les autres utilisateurs (8 contre 7, respectivement).

Tableau 3
Type d'utilisateur d'Internet, selon le sexe et certaines caractéristiques d'utilisation d'Internet, 2005

	GED		Autres	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	% des utilisateurs			
Durée d'utilisation d'Internet (en ligne 5 ans ou plus)	79	72	57	54
Fréquence d'utilisation d'Internet (quotidiennement)	77	70	55	50
Intensité d'utilisation (5 heures ou plus par semaine)	59	49	40	31
Étendue de l'utilisation d'Internet (10 activités ou plus)	65	54	31	22
Biens ou services achetés en ligne	57	50	33	30
Magasinage en ligne	72	66	46	42

Nota : Les estimations entre hommes et femmes pour « Autres utilisateurs » ne sont pas significativement différentes.

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2005.

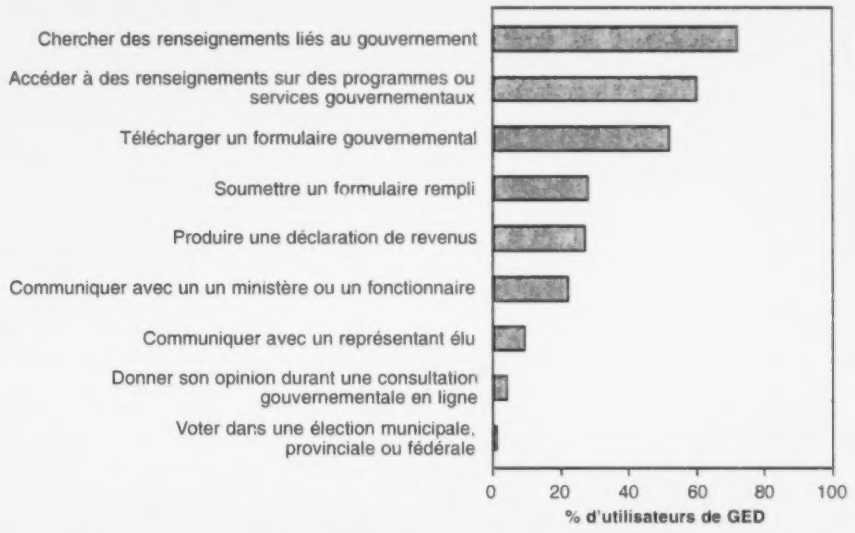
3. L'expérience de l'utilisation de GED

Les utilisateurs de GED, soit ceux qui ont utilisé Internet à domicile pour chercher de l'information gouvernementale ou pour communiquer avec le gouvernement, représentaient plus de 8 millions d'adultes canadiens (ou 33 %) en 2005. On a posé à ces utilisateurs des questions plus détaillées sur leur expérience d'utilisation de GED. Même si la majorité des utilisateurs de GED ont déclaré avoir cherché de l'information liée au gouvernement (72 %), une proportion appréciable s'en est également servie pour accéder en direct à des programmes ou services gouvernementaux (graphique 2). De plus, près de la moitié ont déclaré avoir téléchargé des formulaires gouvernementaux, tandis qu'environ le quart ont soumis des formulaires remplis, se sont servis d'Internet pour produire des déclarations de revenus[6], ou ont communiqué avec des ministères ou des représentants élus.

5. L'expression « faire du lèche-vitrine » s'entend de l'activité qui consiste à faire de la navigation sur Internet pour comparer des produits et (ou) des services, consulter des descriptions ou spécifications de produits, vérifier la disponibilité d'un produit et obtenir des prix, **sans** placer une commande sur Internet.

6. À ce chapitre, seuls sont compris les déclarants ayant utilisé le système IMPÔNET; les déclarants ayant recouru à un service de préparation des déclarations de revenus (déclarations transmises par voie électronique) sont exclus.

Graphique 2
Proportion d'utilisateurs de GED selon l'activité de GED, 2005



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2005.

La majorité des utilisateurs de GED ont déclaré avoir utilisé Internet pour communiquer avec le gouvernement fédéral (62 %); toutefois, un peu plus de la moitié (51 %) ont également déclaré avoir communiqué avec des administrations provinciales et plus du quart ont déclaré avoir communiqué avec une administration municipale (28 %). La plupart des utilisateurs de GED ont indiqué avoir utilisé Internet pour trouver des renseignements sur des programmes ou services gouvernementaux au Canada mensuellement (26 %) ou moins fréquemment (55 %); moins d'un utilisateur sur dix (7 %) s'est servi hebdomadairement d'Internet à cette fin. Cela est sensé puisque ce genre d'utilisation est vraisemblablement épisodique plutôt que régulière et qu'elle est motivée par des besoins particuliers, comme la nécessité de télécharger un formulaire de demande ou de produire une déclaration de revenus (Thomas et Streib, 2003).

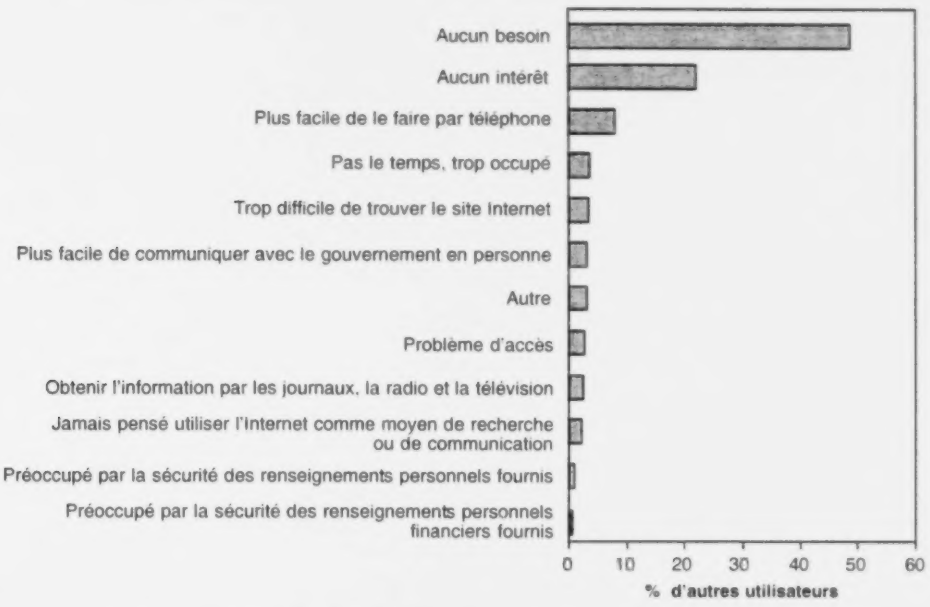
3.1 Raisons de ne pas communiquer avec le Gouvernement en direct

Les autres utilisateurs, soit ceux qui ont déclaré utiliser Internet mais non pour chercher de l'information gouvernementale ou pour communiquer avec le gouvernement, ont également été priés de répondre à des questions supplémentaires portant sur la raison pour laquelle ils n'ont pas utilisé Internet pour communiquer avec le gouvernement. Les deux motifs principaux invoqués par la majorité des autres utilisateurs étaient qu'ils n'avaient ni le besoin ni l'intérêt de le faire (graphique 3). Cette absence perçue de besoin ou ce manque perçu d'intérêt à utiliser Internet pour communiquer avec le gouvernement pourrait également être liée à un manque de sensibilisation aux services gouvernementaux en direct. Par exemple, dans des sondages d'opinion publique menés en 2006, la moitié seulement des Canadiens ont déclaré posséder un degré moyen de familiarité avec les services gouvernementaux fédéraux offerts sur Internet contre seulement 7 % qui ont indiqué avoir un degré élevé de familiarité (Les Associés de recherche EKOS, 2007).

En revanche, ces utilisateurs peuvent préférer communiquer avec le gouvernement en utilisant des modes plus conventionnels, comme des visites en personne ou le téléphone. À titre d'exemple, 8 % des autres utilisateurs ont indiqué qu'ils ne se servaient pas d'Internet pour avoir accès aux services gouvernementaux parce qu'ils estimaient qu'il était plus facile de le faire par téléphone. Les préoccupations liées à la confidentialité, à la sécurité et à la protection des renseignements personnels ne semblaient pas être importantes pour ce groupe.

Pour ce qui est des non-utilisateurs d'Internet, plus du tiers ont indiqué que les principales raisons pour lesquelles ils n'utilisaient pas Internet à domicile étaient le manque d'intérêt et le fait qu'il n'était pas nécessaire ou pas utile pour eux d'y avoir accès, c'est-à-dire les mêmes raisons que celles invoquées par le groupe des autres utilisateurs. Plus d'un non-utilisateur sur dix a indiqué que le coût et le manque de compétences représentaient également des facteurs qui l'empêchaient d'utiliser Internet à domicile. Comme dans le cas des autres utilisateurs, les questions portant

Graphique 3
Proportion d'autres utilisateurs invoquant les principales raisons données de ne pas communiquer avec le gouvernement en direct, 2005



Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2005.

sur la confidentialité, la sécurité ou la protection des renseignements personnels ne semblait pas être une raison importante pour ce groupe, ce motif étant invoqué par moins de 2 % des non-utilisateurs d'Internet.

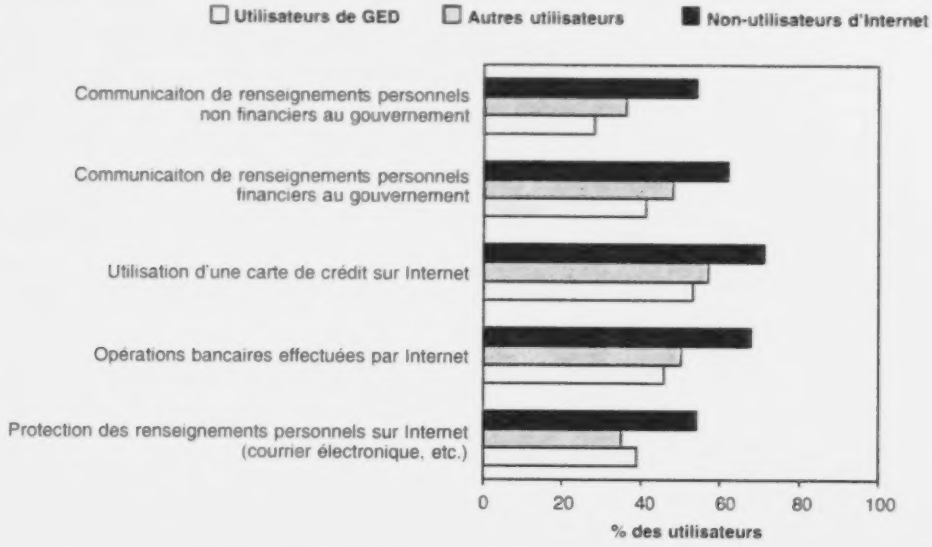
3.2 Inquiétudes particulières au sujet de la sécurité et de la protection des renseignements personnels

Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, les inquiétudes particulières concernant la confidentialité, la sécurité ou la protection des renseignements personnels n'étaient pas la principale raison invoquée par la plupart des non-utilisateurs et des autres utilisateurs pour ne pas accéder aux services gouvernementaux en ligne. Toutefois, des questions particulières de sécurité et de protection des renseignements personnels sur Internet étaient une plus grande source de préoccupation, tant pour les utilisateurs d'Internet que pour les non-utilisateurs.

Dans l'ensemble, une plus forte proportion de non-utilisateurs d'Internet étaient très préoccupés de la sécurité et la protection des renseignements personnels sur Internet comparativement aux utilisateurs de GED et aux autres utilisateurs. Proportionnellement moins d'utilisateurs de GED ont déclaré qu'ils étaient très inquiets au sujet des questions de sécurité liées à des activités comme les opérations bancaires, l'utilisation d'une carte de crédit et la fourniture en direct de renseignements personnels financiers ou non financiers, comparativement aux autres utilisateurs et aux non-utilisateurs. Toutefois, un nombre légèrement supérieur d'utilisateurs de GED (que des autres utilisateurs) ont déclaré être très préoccupés par la protection des renseignements personnels sur Internet — par exemple, par le fait que d'autres personnes puissent lire leurs messages électroniques ou savoir quels sites Web ils ont visités (graphique 4).

Le fait que moins d'utilisateurs de GED aient déclaré être très inquiets au sujet de la plupart des questions liées à la sécurité sur Internet, comparativement aux autres utilisateurs et aux non-utilisateurs, laisse supposer que les utilisateurs de GED représentent peut-être un groupe d'utilisateurs d'Internet plus homogènes et avertis qui sont davantage sensibilisés aux questions de sécurité et de protection des renseignements personnels, comprennent mieux les risques et sont mieux en mesure d'y faire face. Ce même argument peut également aider à expliquer pourquoi une plus forte proportion d'utilisateurs de GED que d'autres utilisateurs ont exprimé des préoccupations au sujet de la protection des renseignements personnels sur Internet; les utilisateurs de GED, étant plus avertis et plus expérimentés, peuvent décider de mener certaines activités ou d'adopter certains comportements malgré

Graphique 4
Proportion d'utilisateurs très préoccupés par la sécurité et la protection des renseignements personnels sur Internet, 2005



Nota : Les répondants ont été priés d'indiquer s'ils étaient « Pas du tout préoccupés », « Préoccupés » ou « Très préoccupés » par les questions de sécurité et de protection des renseignements personnels sur Internet. Les pourcentages fournis ici ne reflètent que les réponses « Très préoccupé ».

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet, 2005.

leurs inquiétudes, peut-être parce qu'ils sont davantage persuadés que les mesures qu'ils ont prises pour se protéger sont suffisantes. D'autres utilisateurs peuvent tout simplement ne pas être au courant des mesures de protection qui peuvent être prises ou ne pas savoir comment les prendre.

Les sondages d'opinion publique révèlent qu'il existe un écart entre les menaces qui existent sur Internet et la capacité d'intervention du citoyen moyen face à ces menaces (EKOS, 2007). Par exemple, environ le quart des utilisateurs d'Internet ne savaient pas comment bloquer les « témoins », une donnée substitutive de base de la connaissance des mesures de protection. En outre, seulement 10 % des utilisateurs d'Internet ont indiqué que leur capacité de prendre les mesures de précaution appropriées concernant les menaces en direct était « très bonne ».

Si moins d'utilisateurs de GED ont déclaré être très préoccupés par les questions liées à la sécurité sur Internet, comparativement aux autres utilisateurs et aux non-utilisateurs, et pourtant mènent des activités de GED alors même qu'ils expriment des préoccupations au sujet de la protection des renseignements personnels sur Internet — il faut supposer que ce groupe d'utilisateurs a atteint un certain niveau de confort avec Internet. Une fois ce seuil atteint, les utilisateurs de GED peuvent être plus enclins que les autres utilisateurs à participer à d'autres services en direct qui exigent l'utilisation d'une carte de crédit ou la fourniture de renseignements financiers ou personnels à des ministères sur Internet.

Les proportions d'hommes et de femmes ayant fait état d'un niveau élevé d'inquiétude concernant ces questions diffèrent, surtout en ce qui a trait aux activités qui supposent un volet financier. Un nombre sensiblement plus grand de femmes que d'hommes ont fait état d'une grande inquiétude, tous groupes confondus, concernant des questions telles que l'exécution d'opérations bancaires, l'utilisation d'une carte de crédit et la fourniture de renseignements personnels financiers aux ministères sur Internet.

4. Facteurs associés à l'utilisation de GED : une approche multivariée

Nous avons utilisé un modèle de régression logistique pour vérifier les effets de diverses caractéristiques sociodémographiques et d'utilisation d'Internet sur la probabilité du recours à Internet pour communiquer avec le gouvernement (voir l'encadré 2). Les variables ont été choisies en fonction d'un survol des ouvrages disponibles ainsi que des résultats d'une analyse descriptive.

Encadré 2 : Le modèle multivarié

Les variables indépendantes du modèle comprenaient l'âge, le sexe, l'état matrimonial, la présence d'enfants de moins de 18 ans dans le ménage, le niveau de scolarité, l'emplacement géographique, la durée d'utilisation (mesurée en nombre d'années sur Internet), la fréquence d'utilisation, l'intensité (mesurée en heures par semaine sur Internet) et l'ampleur de l'utilisation (mesurée par le nombre d'activités sur Internet signalées. Pour éviter la multicolinéarité dans le modèle, le revenu n'a pas été inclus en raison de sa forte corrélation avec le niveau de scolarité.

Les variables indépendantes, suivies des groupes de référence entre parenthèses, sont :

- Âge (moins de 45 ans)
- Sexe (femme)
- État matrimonial (non mariée)
- Présence d'enfants de moins de 18 ans dans le ménage (pas d'enfants)
- Niveau de scolarité (diplôme d'études secondaires au niveau inférieur)
- Emplacement géographique (région rurale)
- Durée d'utilisation d'Internet (moins de 5 ans sur Internet)
- Fréquence d'utilisation d'Internet (moins d'une fois par jour sur Internet)
- Intensité d'utilisation d'Internet (moins de 5 heures par semaine sur Internet)
- Ampleur de l'utilisation d'Internet (entre 1 et 9 activités sur Internet)

Chacune des variables a été entrée dans le modèle en une seule étape pour permettre d'en déterminer l'effet particulier, tandis que les effets des autres variables étaient maintenus constants. Le modèle final s'est révélé nettement meilleur que le modèle « nul » (coordonnée à l'origine seulement), la plupart des variables possédant une capacité prédictive du comportement visé, à savoir, l'utilisation d'Internet pour avoir accès à l'information de GED.

Interprétation des rapports de cotes

La régression logistique sert à estimer la probabilité d'un événement donné (p. ex., l'accès à des renseignements gouvernementaux en direct) d'après un ensemble de variables explicatives. Cette méthode permet d'examiner la relation entre chaque variable explicative et l'événement en question, tout en maintenant constantes toutes les autres variables particulières. Les écarts entre les groupes de population sont exprimés sous forme de rapports de cotes.

La probabilité d'un événement est définie comme étant le rapport de la probabilité qu'un événement se produise à la probabilité qu'il ne se produise pas. Dans le cas qui nous intéresse ici, l'événement dont il s'agit est « l'utilisation d'Internet pour avoir accès à l'information gouvernementale en direct ». Les rapports de cotes indiquent si certaines variables font augmenter ou au contraire diminuer la probabilité d'utiliser Internet pour accéder à de l'information gouvernementale, comparativement à un groupe témoin, après prise en compte de toutes les autres variables explicatives dans le modèle (voir le graphique 5).

Un rapport de cotes de 1 représente des probabilités égales pour les groupes témoins de participer à cette activité. Les rapports de cotes dont la valeur est inférieure à 1 montrent qu'il existe moins de chances d'avoir accès à l'information gouvernementale en direct, tandis que les rapports de cotes dont la valeur est supérieure à 1 montrent que les chances augmentent. Les auteurs du présent article ont recouru à des poids bootstrap pour estimer les erreurs types afin de tenir compte du plan d'échantillonnage complexe de l'enquête. Les réponses « ne sais pas/refus » ont été exclues de l'analyse.

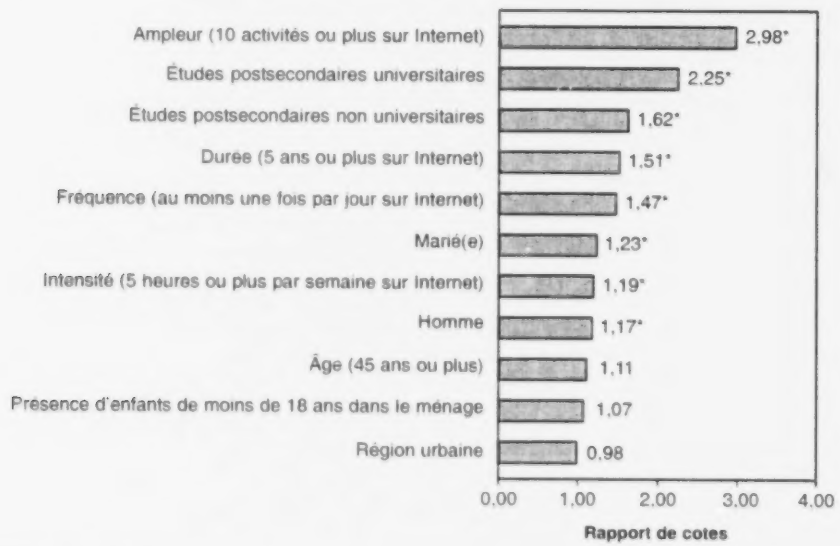
4.1 Les utilisateurs de GED utilisent Internet plus longtemps, plus souvent et pour un plus grand éventail d'activités

Il ressort des résultats du modèle que, tout compte fait, le prédicteur déterminant de la question de savoir si l'utilisateur d'Internet recherchera de l'information gouvernementale en direct ou s'il communiquera avec le gouvernement en se servant d'Internet est le nombre d'activités auxquelles il s'adonne. À mesure que croît le nombre d'activités (de neuf ou moins à dix ou plus), la cote exprimant les chances qu'un utilisateur d'Internet se branche au gouvernement au moyen d'Internet augmente (rapport de cote s'élève à 3) (graphique 5). La variable d'activité utilisée dans le modèle est réputée être un indicateur de remplacement de l'ampleur de l'utilisation, autrement dit, si la fréquence et les heures saisissent l'intensité d'utilisation, la variable de l'activité semble suggérer un niveau de raffinement de l'utilisation d'Internet, fondé sur le nombre d'activités pour lesquelles Internet est utilisé. Le répondant qui peut exécuter une gamme d'activités au moyen d'Internet, comme acheter des biens ou services, effectuer des opérations bancaires électroniques, payer des factures, faire des réservations de voyage ou faire de la recherche sur les investissements, par exemple, est passablement différent de l'utilisateur néophyte qui vient tout juste de maîtriser l'utilisation du courriel à domicile. Comme le signalent Eastin et LaRose (2000), l'utilisation d'Internet suppose un peu plus de compétences que les simples habiletés en informatique, soit un niveau d'interactivité exigé qui va bien au-delà des connaissances de base en informatique.

Outre la variable du nombre d'activités, plusieurs autres facteurs démographiques jouent un rôle important lorsqu'il s'agit de déterminer si, oui ou non, l'utilisateur d'Internet a eu accès en direct à de l'information gouvernementale. Ces facteurs comprennent l'état matrimonial et le sexe (homme ou femme). L'incidence relative de ces facteurs varie. La cote exprimant les chances d'utiliser les services gouvernementaux en direct était légèrement supérieure dans le cas des hommes et des personnes mariées (graphique 5). Il n'est pas étonnant que la scolarité soit un important prédicteur — lorsque les répondants ont fait des études postsecondaires, la cote exprimant les chances d'utiliser le GED est de 1,6, comparativement à ceux ayant fait des études secondaires seulement. De même, dans le cas d'un particulier détenant un diplôme universitaire, les chances qu'il utilise le GED ont plus que doublé comparativement à une personne ayant uniquement un diplôme d'études secondaires ou un niveau inférieur d'études.

La présence d'enfants de moins de 18 ans ne s'est pas révélée être un prédicteur important de l'utilisation d'Internet pour avoir accès à de l'information de nature gouvernementale. En outre, l'emplacement géogra-

Graphique 5
Rapports de cotes pour certaines caractéristiques sociodémographiques et d'utilisation d'Internet associées à l'utilisation de GED



Nota : * indique que le résultat est statistiquement significatif au niveau de confiance de 95 % (p<0,05).
Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet, 2005.

phique, soit le fait que l'utilisateur de GED habite dans une région urbaine ou rurale, n'a pas eu d'incidence importante sur l'utilisation des services du gouvernement en direct. Cette constatation revêt un intérêt particulier, puisque l'emplacement géographique s'est révélé avoir une incidence importante sur l'utilisation générale d'Internet, les habitants des centres urbains étant plus susceptibles d'utiliser Internet que leurs homologues dans les régions rurales (McKeown, Noce et Czerny, 2007). Ici, l'analyse laisse supposer que l'emplacement, rural ou urbain, peut être un facteur important influant sur l'utilisation d'Internet mais qu'il n'a pas d'incidence sur l'utilisation de GED en particulier. Autrement dit, les utilisateurs d'Internet en région rurale étaient tout aussi susceptibles que ceux en milieu urbain d'accéder à GED.

D'autres prédicteurs importants du modèle comprennent la durée d'utilisation d'Internet, mesurée par le nombre d'années au cours desquelles le répondant s'est servi d'Internet. La probabilité d'utiliser GED augmente de 1,5 dans le cas des personnes qui utilisent Internet depuis cinq ans, comparativement à celles qui l'utilisent depuis moins de cinq ans. La fréquence et l'intensité d'utilisation augmentent nettement la probabilité d'utilisation d'Internet pour avoir accès à de l'information gouvernementale en direct (rapports de cotes de 1,5 et de 1,2, respectivement).

5. Sommaire

Internet change fondamentalement le mode de vie des Canadiens. Par exemple, il est devenu un important mode de communication avec les gouvernements et de recherche d'information gouvernementale. Les auteurs de la présente étude se sont penchés sur les réponses fournies aux questions posées dans l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI) de 2005 portant sur l'utilisation d'Internet pour ces types d'activité. Environ le tiers des adultes canadiens (8,2 millions), ou 55 % des utilisateurs d'Internet à domicile, ont utilisé Internet pour des raisons liées à GED en 2005. La présente étude recense un certain nombre de facteurs importants associés à l'accès en direct à l'information gouvernementale.

En règle générale, l'utilisation d'Internet pour chercher de l'information gouvernementale ou pour communiquer avec les gouvernements reflète une combinaison de facteurs sociodémographiques ainsi que de caractéristiques d'utilisation d'Internet. Notamment, relativement plus d'hommes que de femmes sont des utilisateurs de GED. Des différences marquées existent par ailleurs entre les hommes et les femmes en ce qui a trait à l'intensité de leur utilisation d'Internet. Certaines de ces différences peuvent s'expliquer du point de vue du temps d'utilisation. Par exemple, il ressort d'une étude sur les rôles des sexes (Marshall, 2006) que, de façon générale, les femmes déclarent être plus pressées par le temps que les hommes. Cette contrainte de temps perçue peut avoir une incidence sur la fréquence avec laquelle les femmes utilisent Internet à domicile et la durée de l'utilisation, ainsi que sur les genres d'activité qu'elles mènent sur Internet.

Il n'est guère étonnant que la scolarité permette également de distinguer les utilisateurs de GED des non-utilisateurs de GED. Les personnes ayant des niveaux de scolarité supérieurs ont beaucoup plus tendance à se servir d'Internet pour avoir accès en direct à de l'information gouvernementale que celles ayant des niveaux de scolarité inférieurs.

Des différences marquées existent également entre les utilisateurs de GED et les autres utilisateurs sur le plan de la fréquence de l'utilisation générale d'Internet, des heures d'utilisation, de la longueur ou de la durée de l'expérience en direct ainsi que du nombre d'activités qu'ils exécutent en ligne. Par exemple, le nombre d'activités qu'un utilisateur particulier exécute en ligne est nettement associé à la probabilité d'avoir accès à de l'information gouvernementale en direct. De plus, la fréquence d'utilisation et la durée de la connexion (nombre d'années en ligne) sont associées de façon significative à l'utilisation de GED. Ces constatations soutiennent l'hypothèse selon laquelle l'utilisation de GED suppose un certain niveau de connaissances spécialisées ou de « confort avec Internet ».

Autre constatation intéressante, bien que l'on retrouve dans les centres urbains une proportion plus élevée d'utilisateurs de GED que dans les régions rurales et les petites villes, les autres facteurs étant maintenus constants, cette variable n'est pas un facteur important associé à l'utilisation de GED. De même, l'âge et la présence d'enfants de moins de 18 ans dans le ménage ne sont pas des prédicteurs importants de l'utilisation de GED. Ce sont là d'importants facteurs à garder présents à l'esprit en ce qui a trait à la prestation de services gouvernementaux à l'avenir.

Les motifs les plus usuels de l'accès à GED, signalés par plus de la moitié des utilisateurs de GED, sont la recherche d'information, l'accès à l'information au sujet d'un programme ou d'un service et le téléchargement d'un formulaire. Parmi les utilisateurs d'Internet qui n'ont pas accédé à GED en 2005, les raisons les plus souvent invoquées étaient qu'ils n'avaient pas besoin de ces services ou que ces services ne les intéressaient pas et, dans le cas de certains répondants, qu'il était tout simplement plus facile de se servir du téléphone pour communiquer avec le gouvernement. Il ne fait aucun doute qu'il importe de conserver l'approche multimodes et de continuer d'offrir les modes plus traditionnels de communication avec le gouvernement. Une forte proportion d'adultes, bien qu'ils soient branchés sur Internet, ne se servent pas de ce mode pour se brancher aux services gouvernementaux, tandis que le tiers des adultes ne se servent pas du tout d'Internet.

L'une des préoccupations qui se dégage des constatations est celle de savoir comment combler ce qui est connu comme un « deuxième niveau » de fracture numérique (Montagnier et Vickery, 2007; Hargittai, 2003; Fong, Wellman, Kew et Wilkes 2001; Chen et Wellman, 2004) qui semble distinguer les utilisateurs de GED des autres utilisateurs. Thomas et Streib

(2003) constatent également que l'utilisation de services gouvernementaux en direct n'est pas répartie de façon égale entre tous les segments de la population de l'État de Georgie. Par exemple, dans leur étude, les utilisateurs de GED ont un revenu plus élevé, sont plus instruits, ont davantage tendance à vivre dans des centres urbains et sont moins susceptibles de faire partie d'une minorité visible. La présente étude révèle des profils semblables, les utilisateurs de GED ayant tendance à toucher un revenu supérieur et à avoir un niveau de scolarité plus élevé que les autres utilisateurs et les non-utilisateurs. De plus, les utilisateurs de GED au Canada sont plus susceptibles d'être des hommes que des femmes. Tous les ordres de gouvernement devront relever le défi qui consiste à prendre les mesures voulues pour éliminer les raisons de ne pas utiliser Internet qui semblent être liées à de tels facteurs sociodémo-graphiques. Ils devront par ailleurs apaiser les inquiétudes au sujet de questions particulières de sécurité et de protection des renseignements personnels dont ont fait état un nombre relativement élevé d'utilisateurs d'Internet et de non-utilisateurs.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une comparaison exacte, Dryburgh (2001) estime que 41 % des utilisateurs d'Internet s'étaient servis d'Internet pour avoir accès à de l'information sur des programmes ou services gouvernementaux en 2000[7]. Ainsi, le taux d'utilisation de GED a augmenté, passant d'environ un peu plus de quatre utilisateurs d'Internet sur dix en 2000 à plus de la moitié (55 %) en 2005. Au cours de la même période, la proportion de Canadiens utilisant Internet est passée de 53 % à 68 %. Les résultats de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet en 2007 nous permettront de continuer de suivre la croissance de l'utilisation de GED chez les adultes canadiens afin de mieux orienter les politiques visant à améliorer la prestation de services gouvernementaux.

7. Les estimations de l'Enquête sociale générale de 2000 (cycle 14 de l'ESG) ont été obtenues en demandant aux Canadiens âgés de 15 ans et plus qui s'étaient servis d'Internet à partir d'un endroit quelconque s'ils s'en étaient déjà servis pour avoir accès à de l'information sur les programmes ou les services gouvernementaux. De plus, compte tenu de la prévalence de l'utilisation d'Internet de beaucoup supérieure chez les jeunes, l'écart entre les populations cibles peut donner lieu à une sous-estimation de l'augmentation du taux global d'utilisation d'Internet.

Références

AGENCE DU REVENU DU CANADA. 2006. Compilation spéciale.

CHEN, Wenhong et Barry WELLMAN. 2004. « Charting digital divides: Comparing socioeconomic, gender, life stage and rural-urban Internet access and use in eight countries », dans William Dutton, Brian Kahin, Ramon O'Callaghan et Andrew Wyckoff (rédacteurs), *Transforming Enterprise*. Cambridge, MA: MIT Press.

CHEN, Yu-Che et Daniela DIMITROVA. 2006. « Electronic government and online engagement: Citizen interaction with government via Web portals », *International Journal of Electronic Government Research, 21*, p. 54-76.

DRYBURGH, H. 2001. *Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet*, Statistique Canada, nº 56F0006XIF au catalogue http://www.statcan.ca/francais/research/56F0006XIF/56F0006XIF2000001.pdf (accédé le 2 avril, 2007).

EASTIN, Matthew S. et Robert LAROSE. 2000. « Internet self-efficacy and the psychology of the Digital Divide », *Journal of Computer-Mediated Communication, 6* (1). http://jcmc.indiana.edu/vol6/issue1/eastin.html (accédé le 2 avril, 2007).

EKOS Research Associates. 2007. EKOS' rethinking the information highway study: The current landscape. Présentation à Industrie Canada, le 26 février, 2007.

FALLOWS, D. 2005. « How women and men use the Internet », Washington, DC: Pew Internet and American Life Project. http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Women_and_Men_online.pdf.

FONG, E., B. WELLMAN, M. KEW et R. WILKES. 2001. Correlates of the digital divide: Individual, household and spatial variation. Ressources humaines et Développement Canada, Ottawa, Canada.

GOUVERNEMENT DU CANADA. 2006. Gouvernement en ligne 2006. http://www.gol-ged.gc.ca/rpt2006/rpt/rpt00_f.asp (accédé le 2 avril, 2007).

HARGITTAI, Eszter. 2003. « Second-level digital divide: Differences in people's online skills », First Monday. http://www.firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai (accédé le 2 avril, 2007).

LENHART, A., J. HORRIGAN, L. RAINIE, K. ALLEN, A. BOYCE, M. MADDEN et E. O'GRADY. 2003. « The ever-shifting Internet population: A new look at Internet access and the digital divide », Washington, DC: The Pew Internet & American Life Project. http://www.pewinternet.org/PPF/r/88/report_display.asp (accédé le 2 avril, 2007).

MARSHALL, Katherine. 2006. « Convergence des rôles des sexes », *L'emploi et le revenu en perspective*, Statistique Canada, nº 75-001-XIF au catalogue, vol. 7, nº 7 http://www.statcan.ca/francais/freepub/75-001-XIF/75-001-XIF2006107.pdf (accédé le 2 avril, 2007).

MCKEOWN, L., A. NOCE. et P. CZERNY. 2007. « Facteurs associés à l'utilisation de l'Internet : une question de ruralité? » *Bulletin d'analyse - Régions rurales et petites villes du Canada* 7 (3), Statistique Canada, nº 21-006-XIF au catalogue. http://www.statcan.ca/francais/freepub/21-006-XIF/21-006-XIF2007003.pdf.

MONTAGNIER, P. et G. VICKERY. 2007. « Broadband and ICT access and use by households and individuals », l'Organisation de cooperation et de développement économiques. Paper prepared for the May 2007 meeting of the Working Party on the Information Economy.

OCDE. 2001. « Understanding the Digital Divide », Paris.

SCIADAS, George. 2002. « Découvrir la fracture numérique », *Série sur la connectivité*, Statistique Canada, nº 56F0004MIF au catalogue, nº 07.
http://www.statcan.ca/research/francais/56F0004MIF/56F0004MIF2002007.pdf.

STATISTIQUE CANADA. 2007. Recensement de 2006 : Documents de référence
http://www12.statcan.ca/francais/census06/reference/info/Census_briefs_internet.cfm
(accédé le 2 avril, 2007).

STATISTIQUE CANADA. 2006. Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet, 2005. *Le Quotidien*, le 15 août, Statistique Canada, nº 11-001 au catalogue.
http://www.statcan.ca/Daily/English/060815/td060815.htm.

THOMAS, John C. et Gregory STREIB. 2003. « The new face of government: Citizen-initiated contacts in the era of e-Government » , *Journal of Public Administration Research and Theory, 13,* p. 83-102.

Séries sur la connectivité

1. Les Canadiens se branchent : l'utilisation d'Internet par les ménages reste à la hausse en 1999 — *P. Dickinson et J. Ellison*
2. Internet par câble — *D. April*
3. Le magasinage par Internet au Canada — *J. Ellison, L. Earl, S. Ogg*
4. L'utilisation d'Internet chez les Canadiens âgés — *C. Silver*
5. L'utilisation du commerce électronique et de la technologie — *G. Peterson*
6. Adoption des affaires électroniques : *la taille importe-t-elle?* — *S. Charles, M. Ivis, A. Leduc*
7. Découvrir la fracture numérique — *G. Sciadas*
8. L'état des services des télécommunications — *H. Ertl et H. McCarrell*
9. Profil de l'emploi dans les industries de l'informatique et des télécommunications — *C. Vaillancourt*
10. À grande vitesse sur l'autoroute de l'information : les services à large bande au Canada — *B. Veenhof, P. Neogi et B. van Tol*
11. Connectivité et apprentissage dans les écoles canadiennes — *H. Ertl et J. Plante*
12. Littératie et technologies numériques : liens et résultats — *B. Veenhof, Y. Clermont, et G. Sciadas*
13. Internet influence-t-il l'emploi du temps des Canadiens? — *B. Veenhof*
14. La vie à l'ère numérique — *G. Sciadas*
15. Se brancher sur les Canadiens et les Canadiennes : évaluation de l'utilisation de Gouvernement en direct — *C. Underhill et C. Ladds*